



Ofiter Solicitari si Reclamatii

(Advisor Complaints)

Department: CSC



Role

- ◆ Soluționează solicitările și reclamațiile clienților conform procedurilor și instrucțiunilor de lucru la nivel de companie
- ◆ Deleagă spre rezolvare cazurile de reclamații și solicitări către departamentul responsabil
- ◆ Transmite răspuns scris sau telefonic pentru toate situațiile repartizate spre rezolvare echipei de service.
- ◆ Monitorizează și verifică modul de soluționare a solicitărilor reclamațiilor rezolvate de celelalte departamente ale companiei, astfel încât toate cazurile să fie soluționate conform proceselor și procedurilor interne de lucru
- ◆ Informează permanent superiorii ierarhici cu privire la modul de soluționare a solicitărilor și a reclamațiilor.
- ◆ Colaborează cu diferite persoane, inclusiv salariați din departamente cheie ale societății, în vederea soluționării solicitărilor și reclamațiilor în timpul stabilit de angajator.
- ◆ Validează informațiile înregistrate pentru solicitările și reclamațiile realizate de alți membri ai departamentului.
- ◆ Participă la realizarea diferitelor proiecte de telemarketing și sondaj de satisfacție conform solicitărilor superiorilor ierarhici (sondaje de piață, campanii de call-back, campanii de follow-up etc.).



Requirements

- ◆ Experiență de a lucra cu obiective de performanță;
- ◆ Experiență în lucrul direct cu clienții;
- ◆ Cunoștințe privind tehnicile de promovare de servicii și produse pentru atragerea clienților;
- ◆ Abilități de comunicare (transmiterea de informații structurate logic eficient, exprimate clar, simplu, fluent).

Trimite aplicația sau recomandările tale, pe adresa: cariere@provident.ro

* specifică în subiectul email-ului poziția pentru care aplici